

Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau Kalimantan Timur

Irvan Ardiansyah¹ Raden Fatchul Hilal²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Email: irvanardiansyah213@gmail.com¹

Abstrak

Alat transportasi udara yaitu pesawat terbang yang banyak digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia untuk berpergian antar negara maupun antar wilayah, termasuk Negara Indonesia. Perjalanan orang dalam negeri menggunakan pesawat udara pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Kalimantan saat ini mempersyaratkan agar mengikuti peraturan yang berlaku. Secara umum bahwa penumpang pesawat udara harus mengikuti prosedur dan arahan petugas saat tiba di bandara tujuan atau kedatangan sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19 di Bandar Udara. Masih banyak keluhan penumpang pesawat udara yang belum merasakan adanya pelayanan secara maksimal pada masa Pandemi Covid-19. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas ruang tunggu dan seberapa pengaruh fasilitas ruang tunggu di terminal keberangkatan bandar udara di Bandar Udara Kalimantan Berau. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan dengan menyebarkan kuisioner kepada para penumpang yang berada di ruang tunggu Bandar Udara Kalimantan. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan rumus solvin. Dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut, 1) Variabel Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap variabel Fasilitas Ruang Tunggu pada saat Pandemi Covid 19 di Bandar Udara Kalimantan Berau. 2) Variabel Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap variabel Fasilitas Ruang Tunggu domestik dengan persentase sebesar 49,1%.

Kata Kunci: Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Kalimantan Berau

Abstract

Air transportation means airplanes that are widely used by people around the world to travel between countries and between regions, including the State of Indonesia. Domestic travel by airplane during the Covid-19 pandemic at Kalimantan Airport currently requires following applicable regulations. In general, airplane passengers must follow the procedures and directions of officers when arriving at the airport of destination or arrival in accordance with the Covid-19 health protocol at the airport. There are still many complaints from airplane passengers who have not experienced maximum service during the Covid-19 pandemic. Therefore, the purpose of this study was to determine the level of passenger satisfaction with the waiting room facilities and how much influence the waiting room facilities at the airport departure terminal at Kalimantan Berau Airport. This study uses a quantitative method, the sampling technique used was by distributing questionnaires to the passengers who were in the waiting room at Kalimantan Airport. The number of research samples was 100 respondents determined by the solvin formula. From the research conducted, the following results were obtained, 1) Passenger Satisfaction Variable had an effect on the Waiting Room Facility variable during the Covid 19 Pandemic at Kalimantan Berau Airport. 2) Passenger Satisfaction variable has an effect on the Domestic Waiting Room Facility variable with a percentage of 49.1%.

Keywords: Waiting Room Facilities, Passenger Satisfaction, Kalimantan Airport, Berau



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Alat transportasi udara yaitu pesawat terbang yang banyak digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia untuk berpergian antar negara maupun antar wilayah, termasuk Negara Indonesia. Pada transportasi ini dimana waktu yang ditempuh dengan transportasi udara lebih singkat dan harga yang jauh tidak berbeda dengan transportasi darat dan laut, sehingga masyarakat lebih berminat untuk menggunakan transportasi udara. Secara umum transportasi di bagi menjadi tiga, yaitu: transportasi darat, laut dan udara. Namun dari ketiga jenis transportasi tersebut, transportasi udara lah yang memiliki kelebihan dibanding jenis transportasi lainnya.

Bandar udara selama ini telah dipersepsikan sebagai pintu gerbang suatu daerah, wilayah bahkan negara dan juga telah menjadi simbol prestise tersendiri yang akan diingat oleh penumpang pesawat udara baik domestik maupun internasional. Saat ini pelayanan bandar udara yang prima akan menjadi refleksi dari pelayanan pariwisata, mengingat bandar udara tidak lagi menjadi gerbang keluar-masuk penumpang semata-mata, tapi juga menjadi sarana rekreasi, hiburan, dan pusat pelayanan informasi pariwisata.

Perjalanan orang dalam negeri menggunakan pesawat udara pada masa pandemi *Covid-19* di Bandar Udara Kalimantan saat ini mempersyaratkan agar mengikuti peraturan yang berlaku. Secara umum bahwa penumpang pesawat udara harus mengikuti prosedur dan arahan petugas saat tiba di bandara tujuan atau kedatangan, melakukan pemeriksaan suhu tubuh sesuai dengan protokol kesehatan *Covid-19* di terminal, stasiun, bandara, serta pelabuhan tujuan atau kedatangan, menyerahkan Kartu Kewaspadaan Kesehatan (*Health Alert Card*), untuk transportasi udara, menerapkan jaga jarak fisik (*physical distancing*) dan mengenakan masker dan melapor kepada petugas posko kesehatan jika merasakan gejala *Covid-19*.

Untuk mencegah penyebaran *Covid-19*, penumpang diatur dari mulai memasuki terminal, proses *check-in*, saat menunggu di *boarding room*, saat menaiki pesawat (*boarding*), ketentuan di dalam pesawat, dan ketika tiba di bandara tujuan serta memasuki terminal kedatangan. Maka dari itu pembangunan disektor perhubungan harus ditunjang dengan pengembangan, pemeliharaan dan penyediaan fasilitas-fasilitas jasa perhubungan udara. Penyediaan fasilitas-fasilitas tersebut diharapkan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan serta keamanan bagi para pengunjung yang ada di Bandar Udara Kalimantan Pada masa pandemi *Covid-19* saat ini.

Berdasarkan dari hasil pantauan dan informasi dari ulasan review google masih banyak keluhan penumpang pesawat udara yang belum merasakan adanya pelayanan secara maksimal pada masa Pandemi *Covid-19* seperti di dalam ruang tunggu tidak terdapat toilet harus keluar dari ruang tunggu dan juga tidak ada tempat mencuci tangan pada ruang tunggu Bandar Udara Kalimantan Berau Kalimantan Timur.

Oleh karena itu dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penelitian ini akan membahas fasilitas yang terdapat di ruang tunggu bandar udara pada masa Pandemi *Covid-19* yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Pada Masa Pandemi *Covid-19* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau" Untuk mengetahui sudah tercapai dan sesuaikah fasilitas ruang tunggu pada masa Pandemi *Covid-19* seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa transportasi udara di Bandar Udara Kalimantan Berau Kalimantan Timur.

Bandar Udara

Bandar udara (disingkat: bandara) atau pelabuhan udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Direktorat jendral perhubungan menjelaskan menurut (Annex 14 ICAO *international civil aviation organization*) bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Kalimantan Berau

Bandar Udara Kalimantan adalah bandar udara yang terletak di Kecamatan Teluk Bayur, Kabupaten Berau, Kalimantan Timur dengan koordinat 02°00'12"N dan 117°25'52"E. Nama Kalimantan berasal dari anak sungai yang mengalir di depan terminal bandar udara. Kecamatan ini dahulu adalah sebuah kota yang berjaya pada masa lalu dan menjadi pusat industri batu bara yang ditandai dengan hadirnya perusahaan *Stenkollen Matschappy Parapattan* (SMP). Perusahaan penambangan batu bara milik Belanda yang berdiri pada 1912 itu menandai terbukanya Teluk Bayur bagi para pendatang.

Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) merupakan Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara, yang keberadaannya secara hukum didasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 83 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara.

Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara. Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara mempunyai tugas melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada bandar udara yang belum diusahakan secara komersial. Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai operator berkewajiban melaporkan kegiatan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan penerbangan di wilayah kerjanya kepada Kantor Otoritas Bandar Udara yang melaksanakan fungsi regulator.

Covid 19

Pandemi COVID-19 (Coronavirus Disease 2019) yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 (*Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2*) menjadi peristiwa yang mengancam kesehatan masyarakat secara umum dan telah menarik perhatian dunia. Pada tanggal 30 Januari 2020, WHO (World Health Organization) telah menetapkan pandemi *covid-19* sebagai keadaan darurat kesehatan masyarakat yang menjadi perhatian dunia internasional (Güner, Hasanoglu, & Aktaş, 2020).

Fasilitas Bandar Udara

Menurut Tjiptono (2014:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa. Kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus

dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Menurut Tjiptono (2011:184) indikator fasilitas ada 4 yaitu:

- a. Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- b. Perencanaan Ruangan. Unsur ini mencakup perancangan inteior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
- c. Perlengkapan dan Perabot. Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrasturktur pendukung bagi pengguna jasa.
- d. Unsur pendukung lainnya, seperti: toilet, wifi, tempat lokasi makan dan minum dan lain sebagainya.

Ruang Tunggu

Ruang tunggu menurut Keputusan Menteri Nomor 20 Tanggal 4 Mei tahun 2003 tentang pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai terminal penumpang bandar udara sebagai standar wajib adalah fasilitas yang berfungsi sebagai daerah tunggu penumpang sebelum naik ke pesawat udara. Ruang tunggu juga diwajibkan memiliki beberapa pintu masuk minimal 1 buah dengan lebar bergantung pada kapasitas, direkomendasikan ukuran daun pintu selebar 1,40 m dengan 0,90 m untuk ruang berkapasitas 120 m² dan 0,80 m untuk ruang berkapasitas kurang dari 30 m², untuk jalan masuk yang biasa dilalui orang direkomendasikan memiliki lebar 1,60 m. Ruang tunggu bandar udara harus dilengkapi dengan (Widyatmiko, 2013) *departure lounge* yang dilengkapi dengan fasilitas: listrik, AC (*Air Conditioning*), televisi, komunikasi/*voice information*, toilet, tempat ibadah, tempat penjualan buku- buku bacaan, sistem sirkulasi udara, pencahayaan pemandangan (*view*), dan fasilitas komersial yang tersedia harus dapat diakses oleh penumpang.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 18 Tahun 2020 tentang pengendalian transportasi dalam rangka pencegahan penyebaran corona virus disease (*Covid-19*) pasal 5 ayat 2 yaitu: mengenakan masker dan menyiapkan alat kesehatan yang dibutuhkan; mematuhi dan menjaga jarak fisik {*physical distancing*}; mematuhi prosedur yang diarahkan oleh petugas; dan mengutamakan untuk melakukan pendaftaran diri secara daring (*online check in*) untuk penumpang transportasi yang menggunakan sistem pendaftaran secara daring (*online check in*)

Kepuasan Penumpang

Pengertian kepuasan menurut Kotler (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015), metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini juga disebut metode

konfirmatif, karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian/konfirmasi. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Tempat Penelitian ini akan dilaksanakan di Bandar Udara Kalimantan Timur. Waktu Penelitian Aktivitas penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu pada bulan September 2021.

Populasi

Menurut Sugiyono (2018:80), "Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Adapun populasi data dalam penelitian ini adalah penumpang di Terminal Baru Bandar Udara Kalimantan Timur. Populasi dalam penelitian ini menentukan gambaran populasinya adalah semua penumpang pengguna jasa transportasi udara penerbangan Di Bandar Udara Kalimantan Timur. pada saat keberangkatan yang mana terdapat ≤ 100 orang. Data ini diperoleh berdasarkan hasil prediksi sementara penulis, sebagai berikut:

Tabel 1. Data Penumpang di Bandar Udara Kalimantan Timur

Bandar Udara	Populasi Penelitian	Jumlah Populasi Penelitian (prediksi penulis)
Bandar Udara Kalimantan Timur	Penumpang pengguna jasa transportasi udara di Bandar Udara Kalimantan Timur.	≤ 100

Sumber: Peneliti

Sampel

Menurut Sugiyono (2017) dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini merupakan bagian dari jumlah populasi. Penentuan sampel pada penelitian ini sangat dibutuhkan untuk kejelasan penyebaran kuesioner yang akan dilakukan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 penumpang, penulis menggunakan rumus *slovin* sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel.

Teknik Pengambilan Sample

Untuk pengambilan sampel pada penelitian ini, maka diperlukan teknik *sampling*. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu dari suatu populasi. Suharjo dan Suwarsono (Wibawa, 2017) menyebutkan bahwa jumlah sampel antara 100-200 cukup stabil dalam pendugaan. Target jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini 100 responden yang menggunakan fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi *Covid-19* di Bandar Udara Kalimantan Timur.

Instrumen Penelitian

Penelitian pada dasarnya menggunakan alat ukur yang baik. Sugiyono (2012) menerangkan bahwa karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Penelitian ini menggunakan sistem kuesioner *online* dan *offline* yang diberikan kepada sampel. Penggunaan instrumen metode kuesioner *online* dan *offline*, dengan jawaban yang sudah disediakan dan sampel hanya memilih jawaban tersebut dengan sebenarnya, metode kuesioner *online* dan *offline* ini untuk mempermudah dan mempercepat hasil yang diinginkan peneliti. Keuntungan dengan menggunakan metode kuesioner *online* dan *offline* yaitu sampel dapat bebas menjawab dan tidak mengganggu kegiatan sampel.

Hasil dari kuesioner *online* dan *offline* diberikan skor untuk menentukan pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan sampel. Penentuan skor menggunakan skala *Likert*, pengertian skala *Likert* menurut Hadi (1991) dalam jurnal Heryanto (2017) skala *Likert* merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap *statement* atau pernyataan yang dikemukakan mendahului opsi jawaban yang disediakan. Modifikasi skala *Likert* dimaksudkan untuk untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala *Likert* meniadakan kategori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan sebagai berikut:

Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari mana data didalam penelitian ini dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah penumpang di bandar udara Kalimantan Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang akan dilakukan peneliti dalam mendapatkan hasil yang valid dari penelitian yang dilakukan. Agar mendapatkan data yang valid dan akurat maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Langkah-langkah penelitian
 - a. Mengajukan izin permohonan untuk melakukan penelitian dan pengambilan data kepada pengelola Bandar Udara Kalimantan Timur.
 - b. Mengumpulkan data dengan memberikan kuesioner terhadap penumpang di Bandar Udara Kalimantan Timur.
 - c. Melakukan analisis data sesuai dengan judul yang telah diambil.
2. Metode Pengumpulan Data. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:
 - a. Kuesioner. Menurut Hikmawati (2017) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau dilakukan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner yang akan diberikan kepada penumpang menggunakan pengukuran skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari responden terhadap ketersediaan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Kalimantan Timur. Kuesioner yang dibagikan berupa pertanyaan tertulis yang akan diisi oleh penumpang.
 - b. Dokumentasi. "Dokumen merupakan catatan kegiatan yang telah berlalu. Dokumen bias berupa sebuah foto, tulisan, serta karya monumental dari seseorang" (Arikunto, 2013:240). Penelitian ini menggunakan pengumpulan data dokumentasi yang isinya berupa foto terhadap objek yang dicermati secara langsung.

Teknik Analisis Data

Sugiono (2012), teknik analisis data adalah sebuah metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan terutama masalah yang sedang diteliti dalam sebuah penelitian. Hasil pengumpulan data akan dihimpun setiap variabel sebagai suatu nilai dari setiap responden dan dapat dihitung melalui program SPSS. Metode penganalisaan data menggunakan perhitungan statistik dan program SPSS untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan apakah dapat diterima atau ditolak. Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengujian Instrumen Penelitian

- a. Uji Validitas. Uji Validitas adalah tingkat kendala dan kesalahan alat ukur yang digunakan. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat-alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikansi terhadap skor total atau jika melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi bisa digunakan batas nilai minimal 0,30. (Azwar, 2011) semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode analisis korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 23 *Statistic For Windows*. Hasil uji validitas dari item item yang terdapat dalam kuesioner sebagai sumber data primer.
- b. Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2010) dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh).

Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (fasilitas ruang tunggu) = X dengan variabel dependen (kepuasan penumpang) = Y. Analisis data ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang makan dilakukan perhitungan menggunakan regresi linier sederhana.

Uji Hipotesis

1. Uji T. Ghozali (2012: 98) menjelaskan, Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:
 - a. Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Uji F. Uji F merupakan pengujian untuk mengetahui apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya (Alni, 2014).
3. Koefisien Determinasi. Menurut sugiyono (2013), untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka digunakan koefisiensi determinasi (KD) yang merupakan koefisien korelasi yang biasanya dinyatakan dengan presetanse (%), bertujuan untuk mengukur dan mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan data yang ada pada tabel R Square pada output SPSS bagian Model Summary.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi data penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dimana data yang dihasilkan berbentuk angka. Hasil deskripsi data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat analisis statistik IBM SPSS 23 *Statistic For Windows*. Data yang diperoleh pada penelitian ini adalah data dari 100 responden yang bersumber dari penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau. Berikut adalah karakteristik responden yang diperoleh pada saat penelitian.

Pengujian Instrumen

A. Uji Validitas

Hasil perhitungan uji validitas menggunakan IBM SPSS 23 *Statistic For Windows* mengenai valid atau tidaknya dari butir instrument atau pertanyaan ialah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel X (fasilitas)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Hasil
X.1	0.819	0.196	VALID
X.2	0.816	0.196	VALID
X.3	0.806	0.196	VALID
X.4	0.801	0.196	VALID
X.5	0.739	0.196	VALID
X.6	0.685	0.196	VALID
X.7	0.690	0.196	VALID
X.8	0.640	0.196	VALID
X.9	0.639	0.196	VALID
X.10	0.508	0.196	VALID
X.11	0.685	0.196	VALID

Sumber : Data diolah peneliti, (2022)

Hasil uji validitas pada tabel diatas terhadap variabel kompensasi memperoleh hasil bahwa setiap item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan variabel fasilitas (X) dinyatakan valid. Sehingga, item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Y (kepuasan)

Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Hasil
Y.1	0.776	0.196	VALID
Y.2	0.835	0.196	VALID
Y.3	0.694	0.196	VALID
Y.4	0.787	0.196	VALID
Y.5	0.824	0.196	VALID
Y.6	0.523	0.196	VALID
Y.7	0.822	0.196	VALID
Y.8	0.729	0.196	VALID

Sumber : Data diolah peneliti, (2022)

Hasil uji validitas pada tabel diatas terhadap variabel komitmen memperoleh hasil bahwa setiap item memiliki r hitung lebih besar dari r tabel. Maka dapat disimpulkan seluruh pertanyaan variabel kepuasan (Y) dinyatakan valid. Sehingga, item pertanyaan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS 23 *Statistic For Windows* mengenai reliabel atau tidaknya dari butir instrument atau pertanyaan dari hasil 100 bresponden. Hasil perhitungan reabilitas dari variabel X (fasilitas) dan variabel Y (kepuasan) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

Pertanyaan	Cronbach,s Alpha If Item Deleted	Skala Nunnaly	Keterangan
X.1	0,877	0,60	Reliabel
X.2	0,878	0,60	Reliabel
X.3	0,878	0,60	Reliabel
X.4	0,879	0,60	Reliabel
X.5	0,883	0,60	Reliabel
X.6	0,887	0,60	Reliabel
X.7	0,887	0,60	Reliabel
X.8	0,891	0,60	Reliabel
X.9	0,890	0,60	Reliabel
X.10	0,898	0,60	Reliabel
X.11	0,894	0,60	Reliabel
Y.1	0,867	0,60	Reliabel
Y.2	0,858	0,60	Reliabel
Y.3	0,876	0,60	Reliabel
Y.4	0,869	0,60	Reliabel
Y.5	0,859	0,60	Reliabel
Y.6	0,895	0,60	Reliabel
Y.7	0,859	0,60	Reliabel
Y.8	0,871	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, (2022)

C. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Coefficients

Tabel 5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.762	2.787		3.144	.002
TOTAL_X1	.558	.057	.701	9.721	.000

Sumber : Data diolah peneliti, (2022)

Hasil uji regresi linear sederhana pada tabel *anova* diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung yaitu 37,403 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya bahwa model regresi didalam penelitian ini bisa digunakan untuk memperkirakan variabel X (fasilitas) dengan kata lain ada pengaruh variabel X (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan).

D. Uji Hipotesis

1. Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.762	2.787		3.144	.002
1 TOTAL_X1	.558	.057	.701	9.721	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Hasil uji T pada tabel diatas digunakan untuk membandingkan antara nilai dari t hitung dan t tabel. Maka dapat dianalisis beberapa hal antara lain sebagai berikut:

a. Perumusan Hipotesis

Ha: Ada pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi *covid-19* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara kalimarau Berau Kalimantan Timur.

Ho: Tidak Ada pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi *covid-19* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara kalimarau Berau Kalimantan Timur.

b. Penetapan Kriteria. Besarnya nilai t tabel untuk taraf signifikan 0,05 atau 5% $df = df = n - 2 = 100 - 2 = 98$ yaitu 1,660

c. Hasil t hitung, diperoleh dengan menggunakan IBM SPSS 23 *Statistic For Windows* yaitu 9.721

d. Pengambilan keputusan. Jika t hitung \geq t tabel, maka H0 di tolak (Terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y). Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa t hitung sebesar 9.721 dan dibandingkan dengan t tabel yaitu 1,660, maka Ha diterima dan H0 ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis H0 dan menerima hipotesis Ha untuk pengujian kedua variabel.

e. Kesimpulan. Kesimpulan dari hasil analisis uji T menunjukkan bahwa variabel (X) fasilitas ruang tunggu keberangkatan pada masa Pandemi *Covid-19* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Kalimarau Berau Kalimantan Timur.

2. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 ^a	.491	.486	2.988

a. Predictors: (Constant), total_x

Sumber : Data diolah peneliti, (2022)

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas, menunjukkan bahwa koefisien korelasi diketahui sebesar 0.701,. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bahwa kompensasi (X) dan variabel komitmen (Y) dengan menggunakan koefisien determinasi yang dinyatakan dalam persentase dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= (R)^2 \times 100\% \\
 &= (0,701)^2 \times 100\% \\
 &= 0,276 \times 100\% \\
 &= 49,1\%
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 49,1% dan selebihnya 50,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh antara fasilitas ruang tunggu keberangkatan Pada Masa Covid-19 dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau. Berdasarkan dari hasil data yang telah dikumpulkan dari penyebaran kuesioner kepada para penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau, maka penulis dapat menjelaskan data sebagai berikut:

1. Berdasarkan data yang telah peneliti dapatkan dari kuesioner dengan menyebarkan kepada 100 responden, maka dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh dari fasilitas ruang tunggu keberangkatan Pada Masa Covid-19 terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan dan analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa hasil analisis tabel korelasi sebesar 0.701 dengan menggunakan interpretasi nilai r adalah $> 0,5 - 0,75 =$ korelasi kuat, maka dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a di terima sehingga menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau Kalimantan Timur dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang diterima. Dengan hasil analisis tabel koefisien, koefisien regresi X sebesar 0.558 memiliki arti bahwa koefisien regresi variabel kompensasi atau independent variable fasilitas ruang tunggu (X) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel fasilitas dengan variabel kepuasan adalah positif atau searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel komitmen akan menyebabkan kenaikan variabel fasilitas sebanyak 0.558. Maka hasil analisis tabel koefisien dapat diartikan bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a di terima sehingga menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau Kalimantan Timur dipengaruhi oleh dari fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi Covid-19 yang di terima. Hal ini memiliki arti bahwa apabila fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi Covid-19 yang diberikan meningkat atau sesuai dengan harapan para penumpang maka kepuasan para penumpang meningkat, Begitupun sebaliknya apabila fasilitas ruang tunggu pada masa

- pandemi *Covid-19* yang diberikan menurun atau tidak sesuai dengan harapan para penumpang maka kepuasan para penumpang pun akan ikut menurun.
2. Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji T dengan hasil tabel koefisien maka diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan). Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji t sebesar 9.721. Sedangkan t tabel adalah 1.660 pada taraf signifikansi 0,05 yang memiliki arti bahwa bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a di terima sehingga menunjukkan hasil bahwa kepuasan penumpang di Bandar Udara kalimarau Berau Kalimantan Timur dipengaruhi oleh dari fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi *Covid-19* yang di terima,
 3. Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,701 dengan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 49,1%. Hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel X (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan). Sebesar 49,1% dan selebihnya 50,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka kesimpulan yang diperoleh mengenai pengaruh fasilitas ruang tunggu keberangkatan pada masa pandemi *Covid-19* terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Kalimantan Berau adalah sebagai berikut: Berdasarkan hasil dari uji hipotesis dalam penelitian diperoleh hasil bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan menghasilkan data yang positif bahwa kepuasan penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau Kalimantan Timur dipengaruhi oleh dari fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi *Covid-19* yang di terima. Hal ini memiliki arti bahwa apabila fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi *Covid-19* sesuai atau meningkat dengan harapan kepuasan penumpang di Bandar Udara Kalimantan Berau maka kepuasan penumpang akan meningkat, begitupun sebaliknya apabila fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi *Covid-19* tidak sesuai dengan harapan kepuasan penumpang di Bandar Udara Kalimantan, maka kepuasan penumpang juga akan ikut menurun. Hasil pengkajian tersebut diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 49,1% terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang). Sedangkan 50,9% lainnya dipengaruhi faktor lain diluar variabel X (Fasilitas Ruang Tunggu).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka ada beberapa saran yang ingin disampaikan penulis. Pengaruh fasilitas ruang tunggu pada masa pandemi *covid-19* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara kalimarau Berau Kalimantan Timur, sebagai berikut: Saran bagi perusahaan, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi, masukan serta bahan pertimbangan bagi instansi untuk mempertahankan dan mengoptimalkan fasilitas ruang tunggu yang diberikan kepada penumpang untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan penumpang. Saran bagi penelitian dimasa yang akan datang, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta mampu untuk menambah pengetahuan bagi pembaca atau peneliti dimasa yang akan datang terkait kompensasi terhadap komitmen agar mampu meneliti lebih detail mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan fasilitas ruang tunggu. Sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Alfian, R.T., dan Hera Widyastuti, (2013). Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang 1A Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Jurnal Teknik Pomits Vol. 1, No. 1, (2013) 1-4

- Adisasmita, Sakti Adji. (2012). *Penerbangan Bandar Udara*. Graha Ilmu. Jakarta.
- Assegaf. 2009. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada penerbangan PT Garuda di kota Semarang)* Jurnal ekonomi dan bisnis Unissula Semarang.
- Azwar. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PustakaPelajar.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heryanto, Eko. (2017). *Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala*. Metodologi Penelitian 2017.
- Lubis, A.S., & Andayani. N.R. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (service Quality) terhadap kepuasan pelanggan PT.Sucofindo Batam*. *Journal of business Administration* Vol.1, No.2 September 2017, hlm.232-243
- Lubis, Mayang Sari. (2018). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: CV Budi Utama
- Moenir, 2005. *Pengertian Pelayanan*. Diakses melalui sumber, <http://www.pengertianpelayanan/html> (pada tanggal 16 September 2017)
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan, (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yoeti, 1999. *Pengertian Penumpang*. Diakses melalui sumber. <http://www.pengertianli.com/2013/09/pengertian-penumpang/html>, (pada tanggal 16 September 2017)